سياسة الفوترة والتحصيل

1. السياسة:

- يتمثل الغرض الأساسي من النظام الصحي لجامعة نورث شور (نورث شور) هو توفير الرعاية الصحية الجيدة والخدمات الصحية عالية الجودة التي تُلبي احتياجات الأفراد والعائلات ممن يقيمون في المجتمعات التي تخدمها نورث شور بفعالية وكفاءة. ولأغراض هذه السياسة، تتضمن نورث شور المستشفيات غير الربحية التالية: مستشفى إيفانستون الجامعي ومستشفى جلينبروك ومستشفى هايلاند بارك الجامعي ومستشفى سكوكي والمستشفى السويدي. وحيثما تنطبق اختلافات السياسة على المستشفى السويدي، ستُحدد هذه الاختلافات بشكل منفصل.

- توضح هذه السياسة الإجراءات التي قد تتخذها نورث شور لتحصيل أرصدة المستشفيات التي يُعَالج فيها المرضى على نفقاتهم الخاصة والأطباء لقاء الخدمات المُقدمة لمرضى نورث شور. كما توضح هذه السياسة العملية والإطارات الزمنية المستخدمة في اتخاذ إجراءات التحصيل، والإجراءات التي قد تتخذها نورث شور في حالة عدم السداد، والجهود المعقولة التي تبذلها نورث شور لتحديد مدى أهلية المريض للحصول على المساعدة المالية.

- تُحدد هذه السياسة كيفية تواصل نورث شور مع المرضى بشأن المبالغ المستحقة نظير الخدمات التي تقدمها نورث شور.

- تُحدد هذه السياسة أيضًا الظروف التي قد تقوم فيها نورث شور بشطب حسابات المرضى وتحويلها إلى ديون معدومة وعملية التحكم في شطب حسابات المرضى ومراقبتها.

- لن تشارك نورث شور في إجراءات التحصيل غير الاعتيادية على النحو المُوضّح في الفقرة 501 (ص) من قانون الإيرادات الداخلية.

- تهدف السياسات والإجراءات الواردة في هذه السياسة إلى الامتثال للوائح ولاية إلينوي والفقرة 501 (ص) من قانون الإيرادات الداخلية والإرشادات التوجيهية ذات الصلة.

- تُسند السلطة النهائية لتحديد ما إذا كانت نورث شور قد بذلت جهودًا معقولة لتحديد أهلية الحصول على المساعدة المالية إلى مكتب الفوترة المُوحد التابع لمنظمة نورث شور ومركز الخدمات المالية التابع لمستشفى السويدي.

2. النطاق:

تنطبق هذه السياسة على أرصدة المستشفيات التي يُعَالج فيها المرضى على نفقاتهم الخاصة والأطباء للخدمات المُقدمة لمرضى نورث شور.

3. التعريفات:

<u>الطلب</u> - يعني طلب الحصول على مساعدة مالية ويتعين على المريض إكمال بياناته.

<u>فترة تقديم الطلب</u> - خلال فترة تقديم الطلب، تقبل نورث شور طلب الحصول على المساعدة المالية ومعالجته. تبدأ فترة تقديم الطلب من تاريخ تقديم الرعاية الصحية للمريض وتنتهي في اليوم 240 بعد تاريخ أول بيان فاتورة نظير الرعاية الصحية.

<u>شطب الديون المعدومة</u> - يُحول حساب المريض إلى ديون معدومة بالنسبة للمبالغ التي تعتبر غير قابلة للتحصيل، ولكن المريض لديه القدرة على سداد الرصيد المستحق. يستند هذا التحديد إلى معايير التحصيل المحددة ولا يُتخذ هذا الإجراء إلا بعد إصدار فاتورة للحساب وبذل جهود متابعة التحصيل المناسبة.

التسوية التعاقدية - تسوية تُجرى في حساب مريض لتعكس الفرق بين إجمالي رسوم المريض بالمعدلات المُحدَّدة والتعويض الفعلي المتوقع من الممولين وفقًا للوائح أو الترتيبات التعاقدية.

<u>إجراءات التحصيل غير العادية</u> - تتمثل في إجراءات التحصيل التي تتطلب اتخاذ إجراء قانوني أو قضائي ويمكن أن تنطوي على أنشطة أخرى مثل بيع الدين لطرف آخر أو الإبلاغ عن المعلومات السلبية لوكالات أو مكاتب الائتمان. لا تشارك نورث شور في إجراءات التحصيل غير العادية ولا تسمح لمحصليها بالمشاركة في إجراءات التحصيل غير العادية.

<u>المساعدة المالية</u> - يُقصد بمصطلح المساعدة المالية تلك التي تقدمها نورث شور للمرضى الذين يستوفون بعض معايير الأهلية المالية وغيرها من معايير الأهلية على النحو المُحدَّد في سياسة نورث شور للمساعدة المالية وذلك لمساعدتهم في الحصول على الموارد المالية اللازمة لتغطية تكاليف خدمات الرعاية الصحية اللازمة طبيًا أو الرعاية الصحية في حالات الطوارئ التي تقدمها نورث شور في المستشفيات. قد يشمل المرضى المؤهلون لتلقي المساعدة المالية المرضى غير المؤمن عليهم والمرضى ذوي الدخل المنخفض والمرضى الذين لديهم تغطية جزئية لكنهم غير قادرين على دفع المبلغ المتبقي من فواتيرهم الطبية بأكمله أو بعضًا منه.

<u>ملخص بصيغة مبسّطة</u> - ملخص سياسة نورث شور للمساعدة المالية المُصاغ بلغة مبسّطة ويتضمن ما يلي: 1) وصف موجز لمتطلبات الأهلية والمساعدة المقدمة؛ 2) قائمة بالموقع الإلكتروني والمواقع الفعلية التي يمكن فيها الحصول على طلبات المساعدة المالية؛ 3) تعليمات حول كيفية الحصول على نسخة ورقية مجانية من سياسة المساعدة المالية؛ 4) معلومات الاتصال للحصول على المساعدة في إجراءات تقديم الطلب؛ 5) توافر الترجمات اللغوية لسياسة المساعدة المالية والوثائق ذات الصلة؛ و 6) تصريح يؤكد عدم فرض أي رسوم على المرضى الذين تقرر أهليتهم للحصول على مساعدة مالية بخلاف المبالغ التي أُصدرت فواتيرها إجمالًا مقابل خدمات الطوارئ أو الخدمات الضرورية طبيًا.

الجهود المعقولة - ستبذل نورث شور الجهود المعقولة لإخطار المريض بشأن سياسة المساعدة المالية لنورث شور، من خلال تقديم مُلخص بلغة مبسطة لسياسة المساعدة المالية. وعلاوة على ذلك، ستتخذ نورث شور الخطوات التالية لإبلاغ المرضى بسياسة المساعدة المالية لدى منظمة نورث شور.

1) الطلبات غير المكتملة - إذا قدم المريض أو أحد أفراد أسرة المريض طلبًا غير مكتمل لتلقي المساعدة المالية، فستوجه نورث شور له إشعارًا كتابيًا توضح فيه المعلومات أو المستندات الإضافية المطلوبة.

2) الطلبات المكتملة - إذا قدم المريض وأحد أفراد أسرته أو أيًا منهما طلب مساعدة مالية مكتملًا، فستقدم نورث شور إخطارًا خطيًا يوثق قرارًا بشأن مدى أهلية المريض للحصول على المساعدة المالية في الوقت المناسب وإخطار المريض خطيًا بالقرار (وكذلك المساعدة التي يكون المريض مؤهلاً للحصول عليها، إن أمكن) وأساس هذا القرار. سيتضمن هذا الإشعار أيضًا المبلغ الذي يمثل نسبة المساعدة المالية (بالنسبة للطلبات التي تمت الموافقة عليها) او سبب/ أسباب الرفض والمبلغ المتوقع دفعه من جانب المريض و/أو أسرته حيثما ينطبق. وسيستمر المريض و/أو أسرة المريض في تلقي البيانات أثناء تقييم الطلب المكتمل.

3) بيانات المريض - سترسل نورث شور مجموعة متتابعة من البيانات التي توضح حساب المريض والمبلغ المستحق. ستتضمن بيانات المريض طلبًا يفيد بأن المريض مسؤولٌ عن إخبار نورث شور بوجود أي تغطية تأمين صحي، كما ستتضمن إشعارًا بسياسة المساعدة المالية لنورث شور، ورقم هاتف لطلب المساعدة المالية وعنوان موقع إلكتروني يمكن من خلاله تلقي مستندات المساعدة المالية.

4) موقع نورث شور الإلكتروني - سينشر موقع نورث شور إشعارًا في مكان بارز يفيد بتوفر المساعدة المالية ويوضح إجراءات التقدم بطلب لتلقي المساعدة المالية. ستنشر نورث شور سياسة المساعدة المالية الخاصة بها مع قائمة من مزودي الخدمات المشمولين وغير المشمولين بموجب سياسة المساعدة المالية، وملخص بلغة مبسطة، وطلب المساعدة المالية، وسياسة الفوترة والتحصيل على الموقع الإلكتروني www.northshore.org/about-us/billing/financial-assistance أو الموقع الإلكتروني www.swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/hospital-financial-assistance-policy. ستوفر نورث شور نسخًا ورقية مجانية من هذه المستندات عند الطلب في قسم الطوارئ وأماكن التسجيل أو عبر البريد أو عن طريق الاتصال برقم 5000-570 (847) أو رقم 3841-989 (773) بالنسبة للمستشفى السويدي.

4. الإجراءات:

A. *المراسلات مع المريض:* يتلقى المرضى مراسلات خطية أو شفهية بشأن رصيدهم المستحق وكذلك المبالغ المتوقع سدادها لمنظمة نورث شور في أقرب وقت ممكن خلال دورة الإيرادات. ستتضمن جميع المراسلات مع المريض إخطارًا حول توفر المساعدة المالية ورقم هاتف يمكنهم الاتصال به للحصول على معلومات إضافية وعنوان الموقع الإلكتروني حيث يمكنهم الحصول على نسخ من مستندات المساعدة المالية. ستقدم نورث شور نسخة من ملخص سياسة المساعدة المالية بصيغة مبسّطة لجميع المرضى.

B. *المساعدة المالية:* من ممارسات نورث شور مساعدة المرضى في ضمان تقديم التعويض من موارد الممولين المتاحة. وستُقدم الاستشارات المالية لمساعدة المرضى على تحديد برامج تغطية الرعاية الصحية الاتحادية أو برامج تغطية الرعاية الصحية الخاصة بالولاية والتي قد تكون متاحة لهم، بالإضافة إلى تحديد مدى الأهلية بموجب سياسة المساعدة المالية لدى نورث شور. وستُعلق إجراءات التحصيل حتى انتظار نتيجة هذه التحديدات، ولكن سيستمر إرسال قوائم المرضى المالية. ويرد تفاصيل الحصول على المساعدة المالية من خلال نورث شور والمعايير المستخدمة في حساب مبلغ الحسم والتدابير التي ستتخذها نورث شور للإعلان عن سياسة المساعدة المالية على نطاق واسع داخل المجتمع الذي تخدمه نورث شور والإجراء الذي تستخدمه نورث شور لتحديد أهلية المساعدة المالية وعملية تقديم الطلب بالتفصيل في **سياسة المساعدة المالية**.

C. *خطط السداد:* تقدم نورث شور خطط سداد ممتدة بدون فوائد للمرضى الذين قد تواجههم صعوبة في سداد فواتيرهم.

D. *إجراءات التحصيل في حالة عدم السداد:* في حالة عدم السداد، ستُتخذ إجراءات تحصيل متعددة بناءً على رصيد الحساب ومسؤولية تعويض الممول وأهلية المريض للتمويل الحكومي أو المساعدة المالية وتعاون المريض وتاريخ الدفع أو الديون المعدومة وعدم إمكانية تحديد موقع المريض أو أيًا منهم. قد تتضمن إجراءات التحصيل طلب استئناف رفض الممول ومراسلات المتابعة مع الممول والقوائم المالية والخطابات والمكالمات الهاتفية للمريض التي تقدم المساعدة المالية وتطالب بالسداد أو أيًا منهما والإخطار النهائي للمريض أو الضامن بما يُفيد تأخر الحساب في السداد ومراعاة إدراجه لدى وكالة تحصيل في موعد لا يتجاوز 120 يومًا من تاريخ أول كشف يُخطر المريض برصيده المستحق. وقد ترفع نورث شور دعوى قانونية ضد الغير الذي يتحمل مسؤولية المدفوعات المتأخرة في الحساب.

E. *الديون المعدومة:* لا يجوز شطب الحسابات للديون المعدومة إلا بعد أن تُصدر فواتير الحساب النهائية وتُسلم إلى الممول (الممولين) المتاحين وللمريض/الضامن وتُحدث الفواتير ومراسلات المتابعة وتُبذل جهود معقولة لإبلاغ المريض عن توافر المساعدة المالية وتنتهي صلاحية الأطر الزمنية للسداد ويُحدد الحساب على أنه غير قابل للتحصيل. وتُقدم الحسابات التي حُددت على أنها غير قابلة للتحصيل إلى مكتب الفوترة المُوحد التابع لمنظمة نورث شور ومركز الخدمات المالية للمستشفى السويدي على أساس منتظم، ويتعين الموافقة عليها لشطبها في الوقت المناسب لتسريع الإحالة إلى وكالة تحصيل خارجية.

F. *إجراءات التحصيل الخارجية:* سيقوم فريق الخدمات المالية للمرضى بمراجعة عمليات شطب الديون المعدومة للموافقة عليها لضمان شطب الحسابات المناسبة فقط من الديون المعدومة وذلك فقط بعد بذل جهود كاملة للفوترة والتحصيل، مثل الإحالة المناسبة إلى شركة خارجية للتحصيل. ويُمكن لمكتب الفوترة المُوحد التابع لمنظمة نورث شور ومركز الخدمات المالية بالمستشفى السويدي الموافقة على الشطب أو التوصية بالإجراء المناسب باستخدام معايير التحصيل المعمول بها وحدود تفويض الشطب المعتمدة. (وتُنقل الحسابات تلقائيًا إلى شركة خارجية لتحصيلها من خلال نظام محاسبة المريض، استنادًا إلى معايير المُسدد والرصيد ونشاط السداد المُحددة).

G. *التنفيذ:* يقع على عاتق مكتب الفوترة المُوحد التابع لمنظمة نورث شور ومركز الخدمات المالية بالمستشفى السويدي مسؤولية تنفيذ هذه السياسة وتطوير إجراءات تشغيل قسم خاص بالموقع.

.5 المرفقات:

لا توجد

.6 التوزيع:

دليل التوجيهات الإدارية

.7 المسؤولية الواردة في السياسة:

نائب الرئيس الأول، قسم خدمات الأعمال

.8 المراجع:

داخلية	خارجية
دليل التوجيهات الإدارية: سياسة المساعدة المالية	قانون الإيرادات الداخلية، القسم 501 (ص)

.9 المراجعة:

تحتفظ المنظمة بالحق في مراجعة شروط السياسة وأحكامها أو تعديلها أو مراجعتها أو تغييرها في حدود القانون بتقديم إشعار معقول أو دون تقديمه.

.10 الاعتماد:

التوقيع	الوظيفة	التاريخ
Brian M. Washa	Sr. Vice President, Business Services	2020/23/11

.11 التواريخ:

المنظمة: 16/9 **المراجعة:** **20/9** **النفاذ:** **20/11** **المراجعة القادمة:** **23/09**